

12.12.2002 - 06:00 Uhr

Tourisme Suisse: Cap sur la qualité

Berne (ots) -

Feu vert pour le niveau III du Label de qualité pour le tourisme suisse

Les organisations initiatrices du programme "Label de qualité pour le tourisme suisse" 1 ont opté pour la mise en place du niveau III. Elles encouragent ainsi toutes les entreprises touristiques titulaires du label de niveau II à améliorer encore la qualité de leurs prestations à l'avantage de leurs hôtes et partenaires. Parallèlement, les entreprises qui n'ont pas rallié le programme "Qualité" ont une nouvelle chance à saisir.

Cinq ans après le lancement du Label de qualité pour le tourisme suisse, le bilan s'avère positif. 1'200 entreprises sont dotées du niveau I "Développement de la qualité, mettant l'accent sur la qualité du service". 170 entreprises se sont vu remettre le label du niveau II "Assurance de la qualité, mettant l'accent sur la qualité de la direction". Le niveau III "Système de gestion de la qualité reconnu sur le plan international" constitue la suite logique du programme visant à amener les entreprises touristiques à peaufiner leur gestion de la qualité, puis à obtenir une reconnaissance internationale.

La qualité est devenue le critère majeur de compétitivité dans le domaine du tourisme. Nos hôtes privilégient les offres prometteuses de qualité. Du reste, voici des années déjà, les principales organisations touristiques ont prévu cette évolution et mis en route une offensive qualité. La vision de l'époque est toujours valable : le tourisme suisse se caractérise par son sens de l'hospitalité. Le programme "Qualité" se propose de motiver les collaboratrices et les collaborateurs, de faire évoluer la gestion d'entreprise, de réduire les coûts et d'accroître la satisfaction de la clientèle.

Les organisations touristiques qui souhaitent atteindre le niveau III du Label de qualité doivent disposer d'un responsable de la qualité au bénéfice d'une formation (Quality-Coach ou Quality-Trainer) et avoir appliqué un système de gestion de la qualité (QMS) reconnu. Les certifications QMS suivantes sont d'ores et déjà reconnues pour l'obtention du niveau III : ISO 9001:2000, SQS 9004, EFQM, Valais Excellence. Tout autre système sera examiné sur requête et inscrit sur la liste des QMS reconnus par les milieux touristiques suisses.

Les entreprises souhaitant parvenir au niveau III du Label de qualité soumettront leur candidature à la Fédération suisse de tourisme, qui leur fournira les formulaires de demande à remplir. La finance d'inscription se monte à CHF 980.--.

Contact:

Judith Renner-Bach
Directrice
case postale 8275

3001 Berne
Tél. +41/31/307'47'47
mailto:judith.renner-bach@swisstourfed.ch

Géraldine Zuber
responsable de l'organe de contrôle
Tél. +41/31/307'47'44
mailto:geraldine.zuber@swisstourfed.ch
[002]

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100002561/100023000> abgerufen werden.